お　客　様　相　談　室
相 談 受 付 状 況 報 告 書

－平成 18 年度－

平成 19 年 8 月

財団法人　ベターリビング

カスタマー・コミュニケーション室

はじめに

「お客様相談室　相談受付状況報告書―平成18年度版―」は、(財)ベターリビングが、お客様相談室において、平成18年度に受付けた1,532件の相談についてまとめたもので、相談者層や相談内容に関する統計的なデータを整理・分析したものと、具体的な相談事例をまとめたものとの２部構成となっております。

お客様相談室への相談は、優良住宅部品（ＢＬ部品）に関する相談が1,078件と、初めて1,000件を超え、相談のうちの７割以上を占めています。また、ＢＬ部品以外の財団業務等にかかる相談も300件で、昨年より1.5倍となりました。本報告書で取り上げた具体的な相談事例は、相談の7割以上を占めるＢＬ部品に関するものの中から、主としてトラブルの防止とユーザーの満足度向上の観点から留意すべきと思われるアフターサービスに関する相談を9件、ＢＬ部品以外の住宅部品相談を7件、その他財団業務に関する問い合わせ等、典型的な相談を14件取り上げました。

当財団では、相談業務を通じ入手したユーザー等からの貴重な意見や考え方を、新規部品開発や認定基準の見直し、試験方法の改正など、さまざまな形でフィードバックしていきたいと考えております。

本報告書が、住宅部品に関わる事業者側の業務上の参考情報としてだけでなく、消費者側の参考情報としても役立てていただければ幸いに思います。

目　次

Ⅰ　18 年度相談受付状況報告の概要 ･･････････････････････････ 1

Ⅱ　18 年度相談受付状況報告

１.用語の説明 ･･ 2

２.相談受付の動向

2-1）受付件数の推移 ･･････････････････････････････ 2

2-2）相談内容の動向 ･･････････････････････････････ 3

2-3）相談者の動向 ････････････････････････････････ 4

2-4）受付方法 ････････････････････････････････････ 6

３．18 年度相談受付の内訳

3-1）相談者と相談内容の分析（大分類） ･･････････････････ 7

3-2）相談内容の内訳（小分類） ･･････････････････････････ 8

3-3）相談者別の相談内容の分析 （小分類）

①エンドユーザーの相談内容 ･･････････････････････ 9

②中間ユーザーの相談内容 ････････････････････････ 9

③公共ユーザーの相談内容 ････････････････････････ 10

④相談機関の相談内容 ････････････････････････････ 10

⑤メーカーの相談内容 ････････････････････････････ 11

⑥その他の相談内容 ･･････････････････････････････ 11

3-4）アフターサービス相談の部品別内訳 ････････････････ 12

3-5）エンドユーザーからの受付方法の内訳 ･･････････････ 13

①　受付方法 ･･ 13

②　相談室を知った経緯 ･･････････････････････････････ 13

3-6）対応・処理主体の内訳 ････････････････････････････ 14

3-7）当財団についての理解 ････････････････････････････ 15

Ⅲ　主な相談事例

主な事例の一覧 ･･････････････････････････････････････ 16

主な事例 ･･ 17～22

Ⅰ　18 年度相談受付状況報告の概要

18 年度の相談数は、1,532 件と、14 年度から 5 年連続で 1,000 件を超える相談に対応しております。1ヶ月平均では 127.7 件となり、120 件を超えました。

相談者別では、エンドユーザーからの相談が一番多く 684 件、全相談数に占める割合は約５割（44.6%）を占めました。昨年 17 年度もエンドユーザーからの相談が一番多く 615 件（45.7%）と前年と同様の傾向でした。次が、中間ユーザー（設計者、住宅会社、工務店、施工会社等）の 406 件、メーカーの 133 件と続きます。

エンドユーザーからの相談の中では、アフターサービス相談が 535 件で、エンドユーザーからの相談の内約 8 割を占めています。

1)　受付件数の推移

18 年度受付件数は 1,532 件となり､17 年度より 186 件増加し､月の平均受付件数は 127.7 件となりました。**(2 頁参照)**

2)　相談内容の動向

「アフターサービス」相談が 737 件と一番多く、全体の約５割（48.1%）を占めました。次いで「財団業務」300 件、「認定制度」228 件と続き、財団業務に関する相談は昨年 17 年度の約 1.5 倍となりました。**(3 頁参照)**

3)　受付方法の動向等

専用電話による受付件数が、1,432 件と全体の 9 割以上（93.5%）を占めました。昨年度（1,251 件）と比較すると 181 件増加しました。**(4 頁参照)**

4)　相談者と相談内容（大分類）の分析

相談者別の相談内容をクロス集計したところ、「エンドユーザーからのアフターサービス相談」が 535 件となり、相談全体の３割（34.9%）を占め、2 番目の「中間ユーザーからのアフターサービス相談」は 174 件で、相談全体の１割（11.4%）を占めました。この傾向は昨年度と同様ですが、件数はやや増加しています。**(5 頁参照)**

5)　相談者別の相談内容（小分類）の内訳

相談全体に対する相談者別の占める割合をみると、一番多いのはエンドユーザーからの相談（684 件）で、以下、中間ユーザー（406 件)、メーカー（133 件)、公共ユーザー（76 件)、相談機関（27 件)、その他（206 件）と続きます。**(2 頁参照)**

相談件数の多い上位３位までの相談者からの相談内容の内訳をみると、まず、エンドユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談（535 件）のうちの「製品不具合」に関する相談が 245 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の３割強（35.8%）を占めました。次に多いのは、同じく「アフターサービス」相談のうちの「パーツ入手」122 件、「取扱い方法」106 件です。**(9 頁参照)**

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」相談のうちの「取扱い方法」が 61 件と最も多く、次いで「アフターサービス」相談のうちの「製品不具合」が 58 件でした。**(9 頁参照)**

メーカーからの相談では、「認定制度」相談のうちの「基準・試験方法」が 77 件と最も多く、次に多いのは、「財団業務」相談のうちの「筑波建築試験センター」への問合せ等の 25 件でした。**(11 頁参照)**

6)　アフターサービス相談の部品別内訳

「アフターサービス」相談（737 件）を部品別でみると、ドア･クローザ、ガス給湯機、電気給湯機、暖・冷房システム、浴室ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が、また、郵便受箱、宅配ボックスについては『取扱い方法』が、さらに、ＲＣ造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が、それぞれ最も多く占めました。**(12 頁参照)**

7)　当財団についての理解

相談の連絡を頂いた方の当財団に対する理解については、「正しく理解」と「ほぼ理解」を合わせても 649 件で、42.4%の理解に止まり、「メーカーと誤解」は 707 件（46.1.3%）と昨年度より増加しました。「メーカーと誤解」のうちの 510 件（33.3%）がエンドユーザーで、メーカーと誤解した原因の多くは、部品に貼付されていた「ＢＬマーク証紙」で、491 件（96.2%）でした。また、エンドユーザーが相談室専用電話の連絡先を知った経緯は、「ＢＬマーク証紙」が 556 件(81.0%)で、８割以上を占めました。**(13 頁、14 頁参照)**

Ⅱ　18 年度相談受付状況報告

１．用語の説明

【相談内容】
- 認定情報　　ＢＬ部品の認定等に関する問合せ、部品選定の相談など
- 認定制度　　ＢＬ制度及び認定基準等に関する問合せ、認定申請など
- アフターサービス　ＢＬ部品における不具合による修理・点検、パーツ入手に関する問合せなど
- 苦情　　ＢＬ部品に関する苦情（基準、品質、アフターサービス、事故など）
- 財団業務　　ＢＬ認定制度以外の財団の業務に関する問合せ
- 財団業務以外　　上記以外のもの

【　相談者】
- エンドユーザー　　消費者（住宅部品を使用しているユーザー）
- 中間ユーザー　　設計事務所、建設会社等（住宅部品を発注する立場のユーザー）
- 公共ユーザー　　公団、地方自治体など（公共住宅等を供給する事業主体）
- 相談機関　　国民生活センター、地方消費者センターなど（公共相談機関）
- メーカー　　住宅部品メーカーなど
- その他　　住宅部品および住宅の関連団体、マスコミなど上記以外

２．相談受付の動向

2-1）年度別受付件数の推移

- **18 年度受付件数は、1,532 件（月平均 127.7 件）**

18 年度の相談数は、1,532 件と、14 年度から５年連続で 1,000 件を超え、年々増加しております。1ヶ月平均では 127.7 件となり、120 件を超えました。

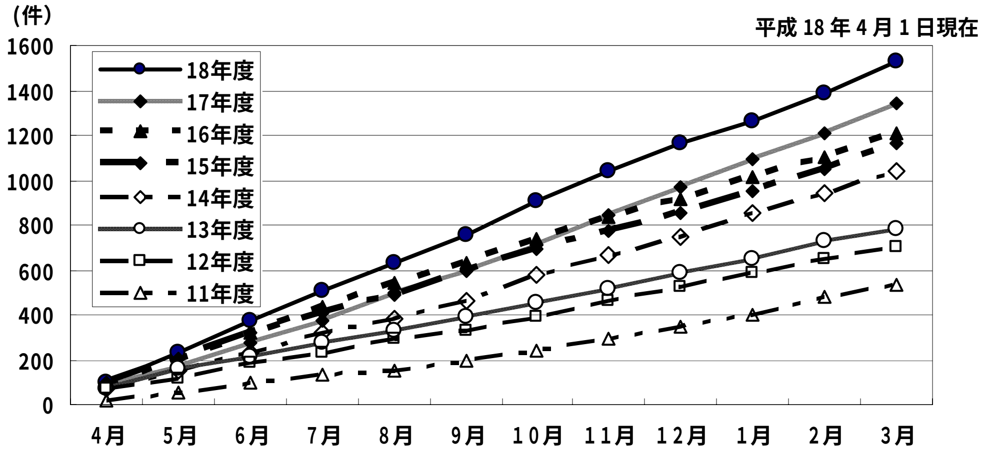


図１　年度別月別相談受付状況

	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	18 年度
合計件数（件）	533	706	786	1036	1168	1212	1346	1532
月平均件数（件）	44.4	58.8	65.5	86.3	97.3	101.0	112.2	127.7

2-2）相談内容の動向

- **「アフターサービス」が全体の約５割を占め１位、次は「財団業務」**

相談内容では「アフターサービス」が年々増加し、18 年度は 17 年度に比べ 75 件増加して 737 件となり、相談全体の約５割を占めました。

次いで「財団業務」についての問合せが昨年度よりも約 100 件増加して 300 件となり、相談全体の約２割を占めました。

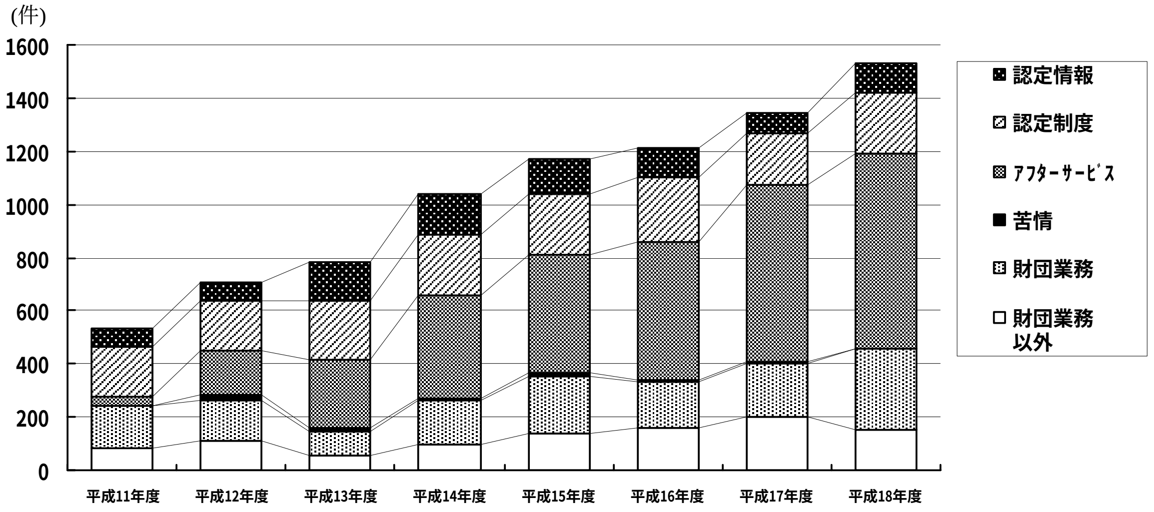


図２　年度受付件数の推移（相談内容別）

内容／年度	認定情報	認定制度	ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	苦情	財団業務	財団業務以外	合計
平成 11 年度	67	191	30	6	157	82	533
平成 12 年度	72	182	169	17	156	110	706
平成 13 年度	149	221	259	12	91	54	786
平成 14 年度	147	233	387	6	168	95	1036
平成 15 年度	126	231	447	9	216	139	1168
平成 16 年度	112	243	520	5	174	158	1212
平成 17 年度	76	197	662	8	201	202	1346
平成 18 年度	111 (7.2%)	228 (14.9%)	737 (48.1%)	2 (0.1%)	300 (19.6%)	154 (10.1%)	1532 (100.0%)

2-3）相談者の動向

- **エンドユーザーからの相談が、全体の４割以上を占める**

エンドユーザーからの相談が依然として多く、全体の４割以上を占めました。エンドユーザーからの相談は、相談室開設以来、毎年増え続けており、18 年度は 17 年度に比べ約 70 件増加しました。

次いで中間ユーザーからの相談（406 件）が多く、相談全体に占める割合は 17 年度と同様でした。

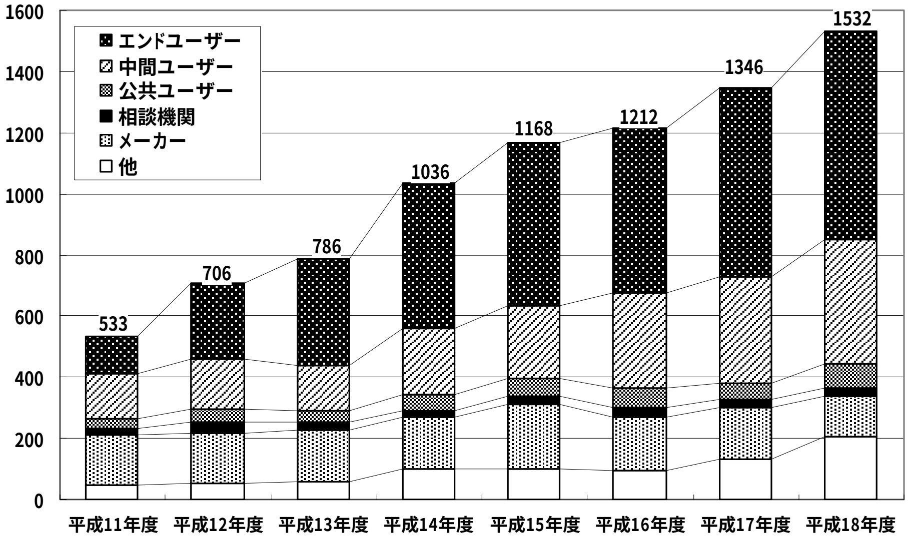


図３　年度受付件数の推移（相談者別）

相談者 年度	ｴﾝﾄﾞﾕｰｻﾞｰ	中間ユーザー	公共ユーザー	相談機関	ﾒｰｶｰ	他	合計
平成 11 年度	121	149	31	23	162	47	533
平成 12 年度	247	162	42	40	160	55	706
平成 13 年度	348	150	35	24	173	56	786
平成 14 年度	477	215	55	21	170	98	1036
平成 15 年度	533	238	59	28	208	102	1168
平成 16 年度	534	316	59	36	174	93	1212
平成 17 年度	615	351	52	29	165	134	1346
平成 18 年度	684 (44.6%)	406 (26.5%)	76 (5.0%)	27 (1.8%)	133 (8.7%)	206 (13.4%)	1532 (100.0%)

・　エンドユーザーからの相談では、アフターサービスに関する相談が約８割を占める

相談件数が多いエンドユーザーに着目して相談内容の動向を見ると、「アフターサービス」に関する相談が毎年増え続けています。18 年度は 17 年度に比べ約 60 件増加して 535 件となり、エンドユーザー相談全体の約 8 割を占めました。

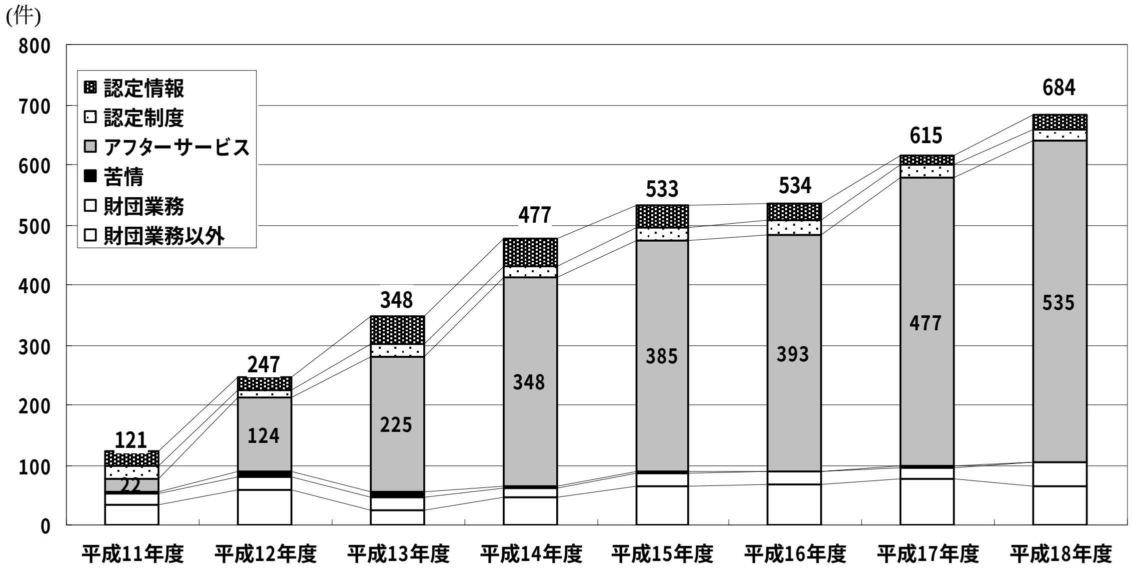


図４　エンドユーザーの相談内容の推移

内容 / 年度	認定情報	認定制度	ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	苦情	財団業務	財団業務以外	合計
平成 11 年度	22	22	22	3	17	35	121
平成 12 年度	22	13	124	9	22	57	247
平成 13 年度	47	21	225	10	19	26	348
平成 14 年度	46	19	348	3	15	46	477
平成 15 年度	37	22	385	4	19	66	533
平成 16 年度	26	25	393	1	20	69	534
平成 17 年度	14	24	477	6	16	78	615
平成 18 年度	25 (3.7%)	18 (2.6%)	535 (78.2%)	2 (0.3%)	38 (5.6%)	66 (9.6%)	684 (100.0%)

2-4）受付方法

- **相談室専用電話による件数が増加、全体の９割以上**

相談室専用電話（03-5211-0680）にて相談受付した件数は年々増加し、18 年度では 1,432 件となり、全体の９割以上を占めました。

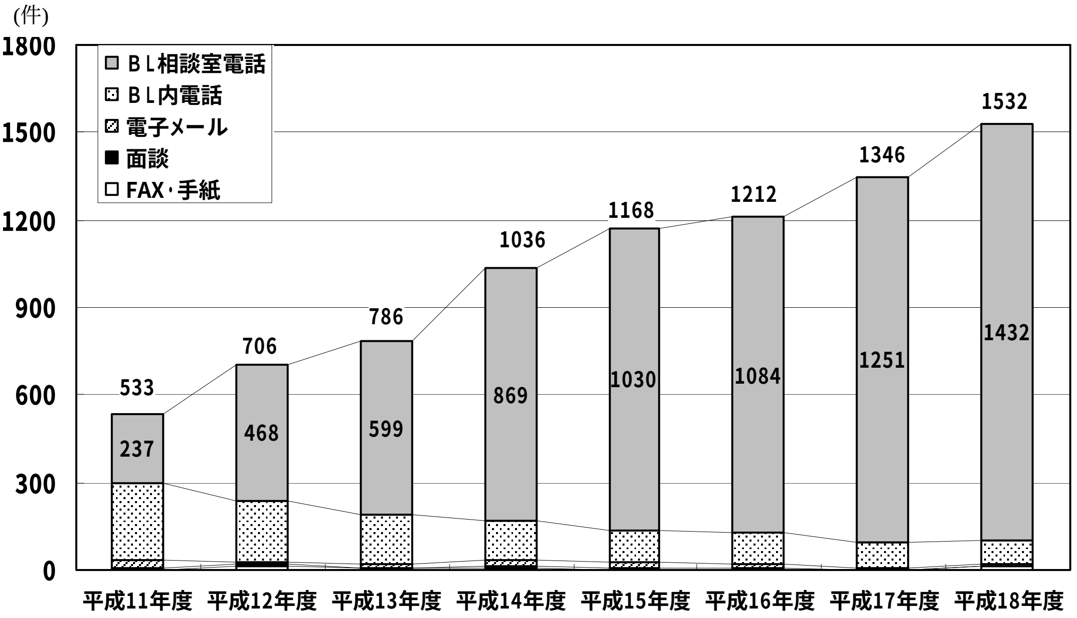


図５　受付方法の動向

受付方法／年度	BL相談室電話	ＢＬ内電話	電子メール	面談	ＦＡＸ・手紙	合計
平成11年度	237	263	26	4	3	533
平成12年度	468	210	9	8	11	706
平成13年度	599	167	12	4	4	786
平成14年度	869	136	19	8	4	1036
平成15年度	1030	113	19	3	3	1168
平成16年度	1084	106	16	4	2	1212
平成17年度	1251	86	6	1	2	1346
平成18年度	1432 (93.5%)	79 (5.2%)	8 (0.5%)	2 (0.1%)	11 (0.7%)	1532 (100.0%)

３．相談受付の内訳

3-1）相談者と相談内容の内訳（大分類）

- **「エンドユーザーからのアフターサービスに関する相談」が相談全体の３割以上を占める**

相談者と相談内容をクロス集計してみると、「エンドユーザーからのアフターサービスに関する相談」が 535 件と最も多く、全体の３割以上を占めました。次いで「中間ユーザーからのアフターサービスに関する相談」が 174 件（11.4%)、「中間ユーザーからの財団業務に関する相談」が 111 件（8.2%）の順になり、これらの相談で全体の５割以上を占めていました。

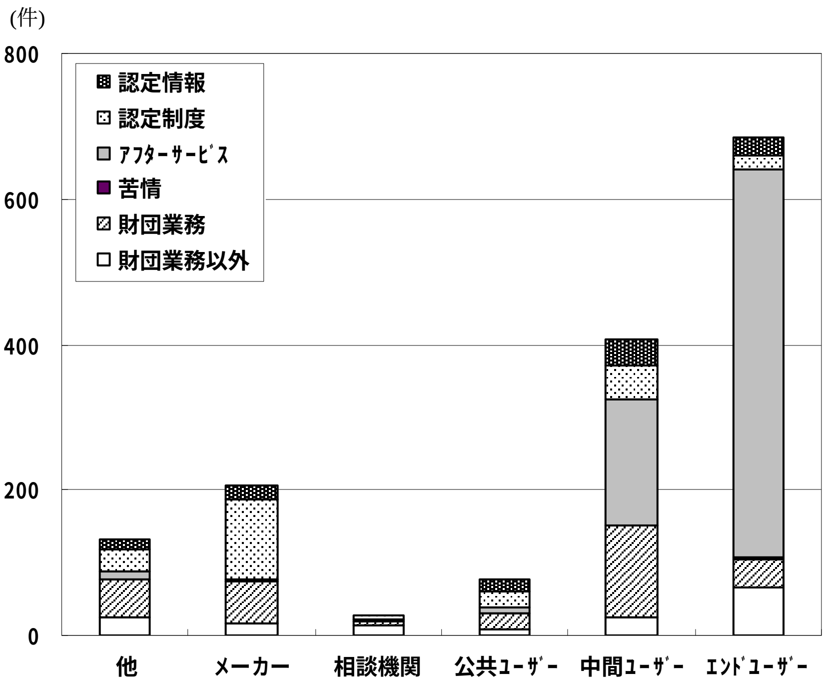


図６　18 年度相談受付の実績（相談者と相談内容）

相談者 / 内容	ｴﾝﾄﾞﾕｰｻﾞｰ		中間ユーザー		公共ユーザー		相談機関		ﾒｰｶｰ		他		合計	
認定情報	25	1.6%	36	2.3%	16	1.0%	0	0.0%	19	1.2%	15	1.0%	111	7.2%
認定制度	18	1.2%	45	2.9%	21	1.4%	4	0.3%	111	7.2%	29	1.9%	228	14.9%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	535	34.9%	174	11.4%	9	0.6%	5	0.3%	3	0.2%	11	0.7%	737	48.1%
苦情	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%
財団業務	38	2.5%	125	8.2%	23	1.5%	3	0.2%	57	3.7%	54	3.5%	300	19.6%
財団業務以外	66	4.3%	26	1.7%	7	0.5%	15	1.0%	16	1.0%	24	1.6%	154	10.1%
合計	684	44.6%	406	26.5%	76	5.0%	27	2%	206	13%	133	9%	1532	100%

3-2）相談内容の内訳（小分類）

- **「不具合」に関する相談が全体の２割を占める**
- **「アフターサービス」に関する相談が全相談件数の約５割を占める**

相談内容を以下のとおり細かく項目ごとに分けると、第１位は「アフターサービスにおける不具合に関する相談」が 317 件(20.7%)と約２割を占めました。第２位は「アフターサービスにおける取扱い方法関する相談」に 182 件（11.9%)、第３位は「アフターサービスにおけるパーツ入手に関する相談」167 件（10.9%）となっています。

なお、相談の多上位３項目はすべて「アフターサービスに関する相談」で、全相談における、約５割を占めました。

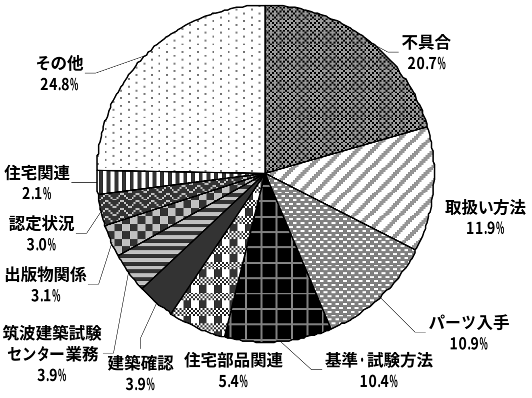


図７　相談内容の内訳

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	30	2.0%
	認定状況	46	3.0%
	問合せ先	20	1.3%
	その他	15	1.0%
認定制度	制度紹介	28	1.8%
	基準･試験方法	160	10.4%
	ＢＬ保険	14	0.9%
	ＢＬ証紙	8	0.5%
	認定申請	6	0.4%
	その他	12	0.8%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	317	20.7%
	取扱い方法	182	11.9%
	パーツ入手	167	10.9%
	その他	71	4.6%
苦情		2	0.1%
財団業務	性能表示制度	16	1.1%
	公共住宅関連	8	0.5%
	出版物関係	47	3.1%
	公庫融資	5	0.3%
	建築確認	59	3.9%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	59	3.9%
	その他の業務	106	6.9%
その他	住宅部品関連	83	5.4%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	13	0.8%
	住宅関連	32	2.1%
	その他	26	1.7%
合計		1532	100.0%

3-3）相談者別の相談内容の分析（小分類）

①　エンドユーザーの相談内容

- **「製品不具合」相談が３割強を占める**
- **「アフターサービス」に関する相談が約８割を占める**

エンドユーザーからの相談では、製品の故障・異常などにより修理を求める「不具合」に関する相談が 245 件と最も多く、エンドユーザーからの相談の３割以上を占めました。

次いで取替えパーツを取り寄せたいといった「パーツ入手」に関する相談が 122 件（17.8%)、製品の操作などに関する「取扱い方法」に関する相談が 116 件（17.0%）となり、「アフターサービス」に関する相談が、約８割を占めていました。

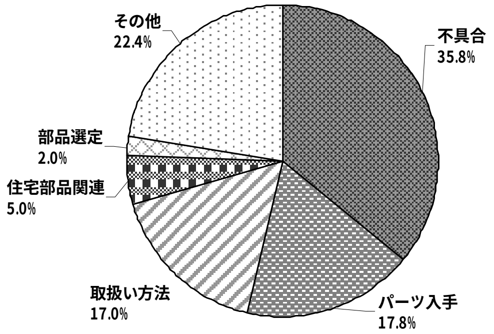


図８　エンドユーザーの相談内容内訳（684 件）

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	14	2.0%
	認定状況	1	0.2%
	問合せ先	8	1.2%
	その他	2	0.3%
認定制度	制度紹介	4	0.6%
	基準･試験方法	7	1.0%
	ＢＬ保険	5	0.7%
	ＢＬ証紙	1	0.2%
	認定申請	0	0%
	その他	1	0.2%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	245	35.8%
	取扱い方法	116	17.0%
	パーツ入手	122	17.8%
	その他	52	7.6%
苦情		2	0.3%
財団業務	性能表示制度	6	0.9%
	公共住宅関連	3	0.4%
	出版物関係	4	0.6%
	公庫融資	2	0.3%
	建築確認	3	0.4%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	7	1.0%
	その他の業務	13	1.9%
その他	住宅部品関連	34	5.0%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	5	0.7%
	住宅関連	20	2.9%
	その他	7	1.0%
合計		684	100%

②　中間ユーザーの相談内容

- **「アフターサービス」に関する相談が４割以上を占める**

中間ユーザーからの相談では、「アフターサービス」に関する相談が多く、相談全体の４割以上を占めました。そのうち、「取扱い方法」に関する相談が 61 件(15.0%) と最も多く、次いで「不具合」に関する相談が 58 件（14.3%）となりました。

また、「財団業務」の「建築確認」に関する相談が 51 件（12.6%）あり、17 年度よりさらに増加しています。(昨年度は 30 件)

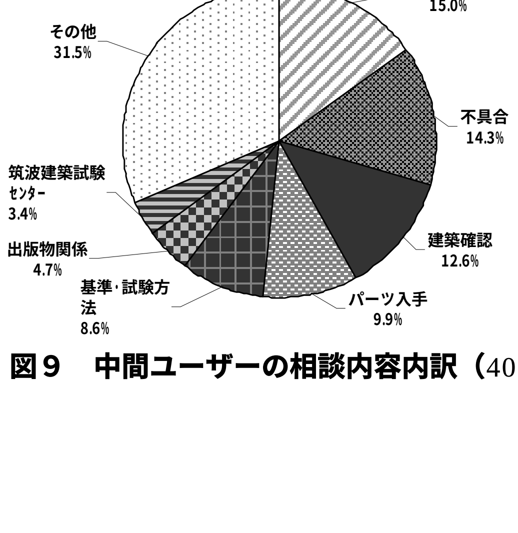


図９　中間ユーザーの相談内容内訳（406 件）

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	10	2.6%
	認定状況	11	2.7%
	問合せ先	9	2.2%
	その他	6	1.5%
認定制度	制度紹介	6	1.5%
	基準･試験方法	35	8.6%
	ＢＬ保険	0	0%
	ＢＬ証紙	1	0.2%
	認定申請	0	0%
	その他	3	0.7%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	製品不具合	58	14.3%
	取扱い方法	61	15.0%
	パーツ入手	40	9.9%
	その他	15	3.7%
苦情		0	0%
財団業務	性能表示制度	9	2.2%
	公共住宅関連	0	0.0%
	出版物関係	19	4.7%
	公庫融資	1	0.2%
	建築確認	51	12.6%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	14	3.4%
	その他の業務	31	7.6%
その他	住宅部品関連	11	2.7%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	6	1.5%
	住宅関連	6	1.5%
	その他	3	0.7%
合計		406	100.0%

③　公共ユーザーの相談内容

- **「認定基準・試験方法」に関する相談が 1/4 を占める**

公共ユーザーからの相談は、「認定制度」のうちの「基準・試験方法」に関する相談が 19 件(25.0%)、次いでどのような製品が認定されているかといった「認定状況」に関する相談が 11 件(14.5%) 、「財団業務」の内のＢＬ発行の出版物についての問合わせ(「出版物関係」)が 10 件(13.2%)となりました。

なお、19 年 2 月に、公共住宅標準詳細設計図集の改訂版（発行：創樹社）が発行されたため、当該図書に関する相談も多くありました。

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	3	3.9%
	認定状況	11	14.5%
	問合せ先	1	1.3%
	その他	1	1.3%
認定制度	制度紹介	0	0%
	基準･試験方法	19	25.0%
	ＢＬ保険	1	1.3%
	ＢＬ証紙	0	0%
	認定申請	0	0%
	その他	1	1.3%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	4	5.3%
	取扱い方法	3	3.9%
	パーツ入手	1	1.3%
	その他	1	1.3%
苦情		0	0%
財団業務	性能表示制度	0	0%
	公共住宅関連	5	6.7%
	出版物関係	10	13.2%
	公庫融資	0	0%
	建築確認	1	1.3%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	3	3.9%
	その他の業務	4	5.3%
その他	住宅部品関連	6	7.9%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	0	0%
	住宅関連	0	0%
	その他	1	1.3%
合計		76	100.0%

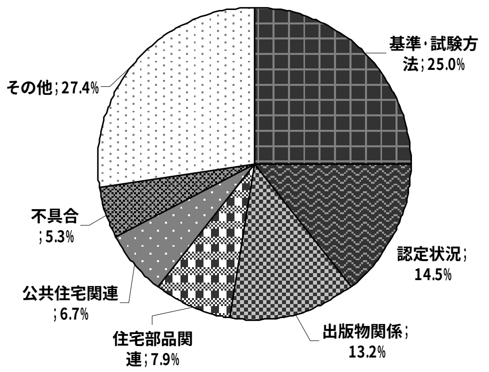


図 10　公共ユーザーの相談内容内訳（76 件）

④　相談機関の相談内容

- **ＢＬ部品以外の住宅部品に関する相談が５割以上を占める**

相談機関からの相談の多くは、相談機関で受けた住宅部品に関する相談に対しての知見を得ようとする相談（「財団業務以外」の内の「住宅部品関連」）で、５割以上を占めました。

また、相談機関がエンドユーザーに対し、ＢＬ部品以外の住宅部品に関する相談についても当相談室を紹介するケースが増えています。

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	0	0%
	認定状況	0	0%
	問合せ先	0	0%
	その他	0	0%
認定制度	制度紹介	2	7.4%
	基準･試験方法	2	7.4%
	ＢＬ保険	0	0%
	ＢＬ証紙	0	0%
	認定申請	0	0%
	その他	0	0%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	3	11.1%
	取扱い方法	0	0%
	パーツ入手	0	0%
	その他	2	7.4%
苦情		0	0%
財団業務	性能表示制度	0	0%
	公共住宅関連	0	0%
	出版物関係	0	0%
	公庫融資	0	0%
	建築確認	0	0%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	0	0%
	その他の業務	3	11.1%
その他	住宅部品関連	14	51.9%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	0	0%
	住宅関連	0	0%
	その他	1	3.7%
合計		27	100.0%

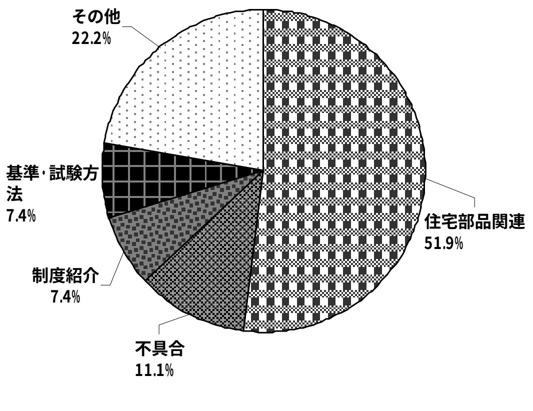


図 11　相談機関の相談内容内訳（27 件）

⑤　メーカーの相談内容

- **「認定制度」に関わる相談が５割以上を占める**

メーカーからの相談では、「認定制度」に関する相談が多く、相談全体の５割以上を占めました。「認定制度」に関する相談のうち、認定基準・評価基準や試験方法の内容、根拠の問い合わせ等「基準・試験方法」に関する相談が 77 件(37.4%)と、ここ数年と同様最も多く占めました。
次いで、財団業務の筑波試験センターで行っている試験業務に関する相談が 25 件(12.1%)となりました。

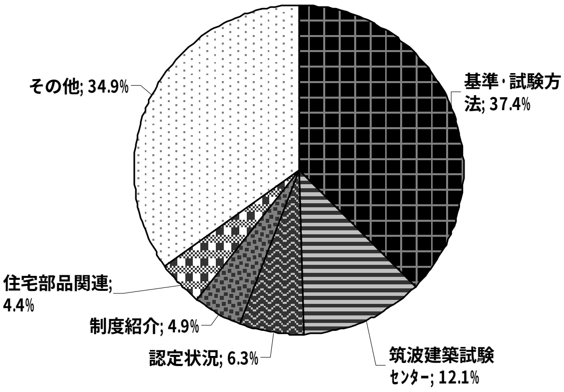


図 12　**メーカーの相談内容内訳**
（206 **件）**

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	1	0.5%
	認定状況	13	6.3%
	問合せ先	1	0.5%
	その他	4	1.9%
認定制度	制度紹介	10	4.9%
	基準･試験方法	77	37.4%
	ＢＬ保険	6	2.9%
	ＢＬ証紙	5	2.4%
	認定申請	6	2.9%
	その他	7	3.3%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	1	0.5%
	取扱い方法	0	0%
	パーツ入手	2	1.0%
	その他	0	0%
苦情		0	0%
財団業務	性能表示制度	1	0.5%
	公共住宅関連	0	0%
	出版物関係	1	0%
	公庫融資	1	0.5%
	建築確認	1	0.5%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	25	12.1%
	その他の業務	28	13.6%
その他	住宅部品関連	9	4.4%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	1	0.5%
	住宅関連	1	0.5%
	その他	5	2.4%
合計		206	100.0%

⑥　その他の相談者の相談内容

その他の相談者からの相談では、ＩＳＯ9001、14001、ＩＳＭＳ審査登録に関することやＢＬで新規に始めた地盤改良・杭基礎等品質評価事業に関する問合せなど「財団業務」の「その他業務」に関する相談が 27 件（20.3%）と最も多く、次いでＢＬ認定制度のうちの「基準・試験方法」質問に関するものなど）が 20 件(15.0%)、財団業務の「筑波建築試験センター」で行なっている業務に関する問合せ相談が 10 件(7.5%)となっています。

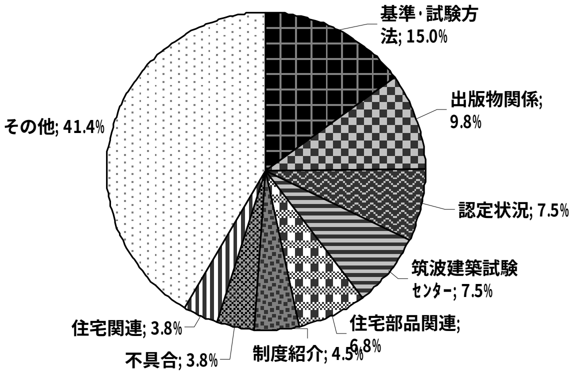


図 13　**その他の相談者の相談内容内訳**
（133 **件）**

大分類	小分類	件数	%
認定情報	部品選定	2	1.5%
	認定状況	10	7.5%
	問合せ先	1	0.8%
	その他	2	1.5%
認定制度	制度紹介	6	4.5%
	基準･試験方法	20	15.0%
	ＢＬ保険	2	1.5%
	ＢＬ証紙	1	0.8%
	認定申請	0	0%
	その他	0	0%
ｱﾌﾀｰｻｰﾋﾞｽ	不具合	5	3.8%
	取扱い方法	3	2.2%
	パーツ入手	2	1.5%
	その他	1	0.8%
苦情		0	0%
財団業務	性能表示制度	0	0%
	公共住宅関連	0	0%
	出版物関係	13	9.8%
	公庫融資	1	0.8%
	建築確認	3	2.2%
	筑波建築試験ｾﾝﾀｰ	10	7.5%
	その他の業務	27	20.3%
その他	住宅部品関連	9	6.7%
	ｼｯｸﾊｳｽ関連	1	0.8%
	住宅関連	5	3.8%
	その他	9	6.7%
合計		133	100.0%

3-4）アフターサービス相談の部品別内訳

アフターサービス相談（737 件）を部品別でみると、ドア・クローザ、ガス給湯機、電気給湯機、暖・冷房システム、浴室ユニット、給水ポンプシステムについては『製品不具合』が多く、また、郵便受箱、宅配ボックスについては『取扱い方法』が多く、さらに、ＲＣ造住宅用アルミサッシ、キッチンシステム、物置ユニットについては『パーツ入手』に関する相談が多くありました。

ＢＬ部品として広く普及しているものについて、相談の内訳を詳細にみると、ドア・クローザに関する相談は、ドアの締りが悪くなった等の「製品不具合」に関する相談が多く 42.6%、開閉速度を調整したい等の「取扱い方法」に関する相談が 31.9%、ビスがとれてなくなったので手に入れたい等の「パーツ入手」に関する相談が 23.4%ありました。

ガス給湯機に関する相談は、お湯がでない、湯温が上がらないなどの製品の故障等による「製品不具合」に関する相談が 79.9%と最も多く、次いで、リモコン操作等の「取扱い方法」に関する相談が 13.2%ありました。

物置ユニットに関する相談は、合い鍵を作りたい、棚を追加したい等「パーツ入手」に関する相談が 65.6%と最も多く、次いで、扉の故障等の「製品不具合」に関する相談 17.2%がありました。

郵便受箱に関する相談の内訳は、扉を開ける際の暗証番号が分からなくなった、暗証番号を変更したい等の「取扱い方法」に関する相談が 54.3%と最も多く、次いで、鍵や扉が壊れたといった「製品不具合」相談が 25.8%ありました。

表　「アフターサービス」相談の部品別内訳（%）

部品名*1	製品不具合	取扱い方法	パーツ入手	その他
ドア・クローザ	42.6%	31.9%	23.4%	2.1%
サッシ	11.8%	11.8%	76.5%	0.0%
キッチンシステム	14.3%	7.1%	64.3%	14.3%
ガス給湯機	79.9%	13.2%	3.1%	3.8%
電気給湯機	71.4%	7.1%	7.1%	14.3%
暖・冷房システム	52.8%	11.3%	7.5%	28.3%
浴室ユニット	50.0%	0.0%	40.0%	10.0%
給水ポンプシステム	75.0%	8.3%	0.0%	16.7%
物置ユニット	17.2%	8.6%	65.6%	8.6%
郵便受箱	25.8%	54.3%	12.9%	7.0%
宅配ボックス	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%
その他*2	34.5%	18.2%	30.9%	16.4%

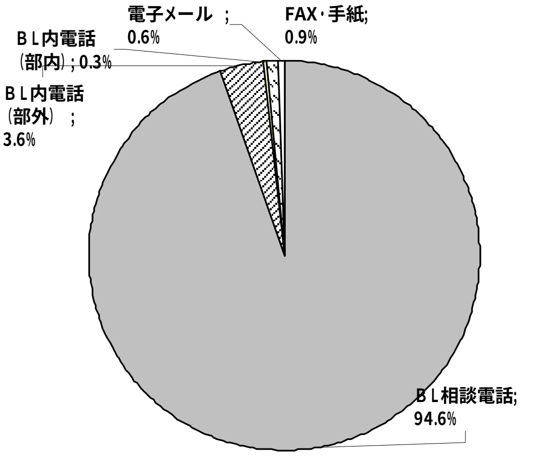
＊1：上表の部品掲載順は、当財団パンフレット掲載順です。
なお、対象となった品目は、当該住宅部品の品質、機能、サービス体制等のレベルを反映したものではございません。
＊2：天窓、浴槽、ガレージ、洗面化粧ユニット、便器、浴室ドア等

3-5）エンドユーザーからの受付方法の内訳

①受付方法

• **「相談室専用電話にて受付」が９割以上を占める**

エンドユーザーからの相談の受付方法では、全相談 684 件の内、相談室専用電話(03-5211-0680)にて受付をした件数が 647 件となり、９割以上を占めました。



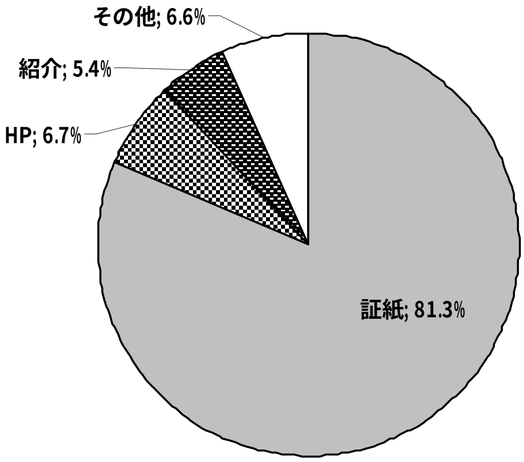
受付方法	件数	%
ＢＬ相談室電話	647	94.6%
ＢＬ内電話 (部外)	25	3.7%
ＢＬ内電話 (部内)	2	0.3%
電子メール	6	0.9%
ＦＡＸ･手紙	4	0.6%
合計	684	100.0%

図 14　エンドユーザーからの受付方法

②相談室を知った経緯

• **「ＢＬマーク証紙」で知ったが８割以上を占める**

エンドユーザーからの相談のうち、相談の際に何を手がかりにしたのかという点については、ＢＬマーク証紙に記載されていた相談室専用電話の連絡先（14 頁参照）を手がかりに電話をかけてきた件数が 556 件と最も多く、８割を占めました。



情報源	件数	%
証紙	556	81.0%
紹介	37	5.4%
ホームページ	46	6.7%
その他	47	6.9%
合計	686	100.0%

※　複数回答あり

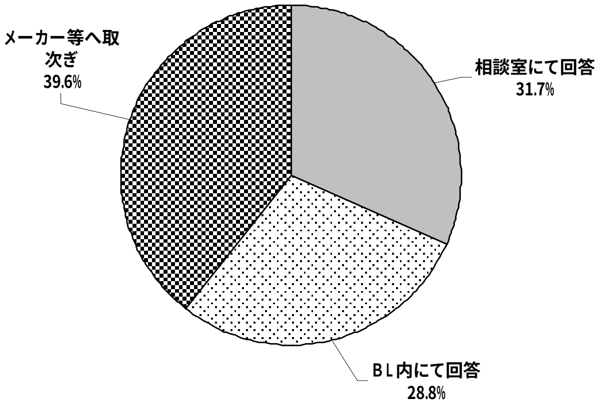
図 15　相談室を知った経緯

3-6）対応・処理主体の内訳

- **ＢＬでの回答は６割以上、ＢＬ認定メーカー等への取次ぎ相談は約４割**

18 年度の全相談 1,532 件のうち「相談室にて回答」が 623 件と最も多く、「ＢＬ内にて回答」が 303 件と合せて当財団における回答が６割以上を占めました。

- 「相談室にて回答」：相談室のみの対応・処理で終了した相談
- 「ＢＬ内にて回答」：相談室以外の財団内の専門部署で対応・処理を行った相談
- 「メーカー等へ取次ぎ」：ＢＬ認定企業等の相談窓口を紹介した相談



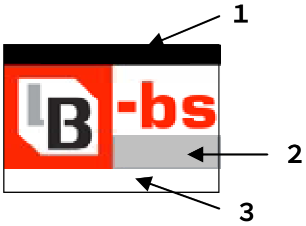
処理方法	件数	%
相談室にて回答	623	40.7%
ＢＬ内にて回答	303	19.8%
メーカー等へ取次ぎ	606	39.6%
総合計	1532	100.0%

図 16　対応・処理主体の内訳

ＢＬマーク証紙の例

【ＢＬマーク証紙】

【ＢＬ-bs マーク証紙】



１：ＢＬ-bs 部品の特長を端的に表す語句
２：ＢＬ-bs 部品の特長に関する具体的な性能等を表す語句
３：品名（ＢＬマーク証紙の区分等を表す名称）

※　ＢＬ-bs とは
従来のＢＬ部品認定に加え、『環境の保全に寄与する』、『社会の資産としての住宅ストックの形成・活用に寄与する』、『高齢者・障害者を含む誰もが安全かつ快適な生活を送ることができる社会の実現に寄与する』、『防犯性の向上に寄与する』、『その他より良い社会の実現に資する』といった社会的要請への対応を先導する特長を有する住宅部品をＢＬ-bs 部品認定として認定しています。

※　その他の表示について
通常、ＢＬ部品認定を取得された部品にはＢＬマーク証紙を貼付して頂きますが、証紙の貼付以外の方法で表示する（以下「その他の表示」という。）方法もあります。

3-7）当財団についての理解

- **「メーカーと誤解」が４割以上を占める**

相談者の「当財団に対する理解の程度」については、「メーカーと誤解」で 707 件(46.1%)と 4 割以上を占め、さらに 17 年度よりも増加（昨年度は 556 件/41.3%）し、「正しく理解」と「ほぼ理解」を合わせた 649 件を超えています。

相談者と理解の程度をクロスさせてみると、「エンドユーザー」の「メーカーと誤解」が 510 件（33.3%）と最も多く、17 年度よりも 100 件（3%）増加する結果となりました。

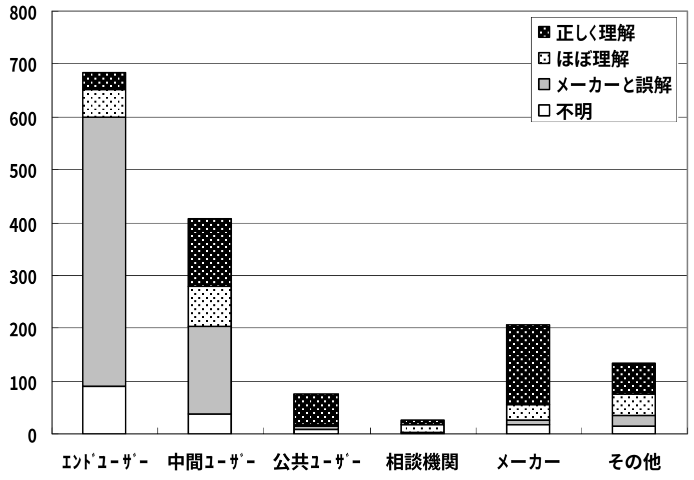
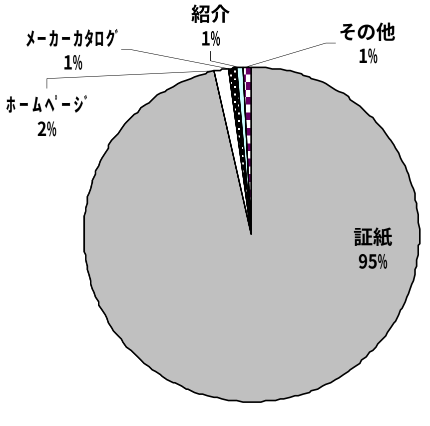


図 17　理解の程度

理解/相談者	ｴﾝﾄﾞﾕｰｻﾞｰ		中間ユーザー		公共ユーザー		相談機関		ﾒｰｶｰ		他		合計	
正しく理解	32	2.1%	127	8.3%	59	3.9%	10	0.7%	150	9.8%	58	3.8%	436	28.5%
ほぼ理解	53	3.5%	74	4.8%	3	0.2%	13	0.8%	29	1.9%	41	2.7%	213	13.9%
メーカーと誤解	510	33.3%	166	10.8%	4	0.3%	0	0.0%	9	0.6%	18	1.2%	707	46.1%
不明	89	5.8%	39	2.5%	10	0.7%	4	0.3%	18	1.2%	16	1.0%	176	11.5%
合計	684	44.6%	406	26.5%	76	5.0%	27	1.8%	206	13.4%	133	8.7%	1532	100.0%

- **「エンドユーザー」が「メーカーと誤解」した理由は、ＢＬマーク証紙が９割以上を占める**

「エンドユーザー」が当財団を「メーカーと誤解」した理由で最も多かったのは「ＢＬマーク証紙」で、全体の９割以上を占めました。不具合が発生した部品において、直接メーカーへ連絡を取るための情報がなく、部品に貼付されている当財団のＢＬマーク証紙(平成 11 年以降の証紙にお客様相談室の電話番号を記載)に記載されている連絡先に相談を頂いたケースがほとんどでした。



情報源（件）					合計
証紙	ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ	ﾒｰｶｰｶﾀﾛｸﾞ	紹介	その他	
491 96.2%	8 1.6%	4 0.8%	3 0.6%	4 0.8%	510 100.0%

図 18　メーカーと誤解した理由

Ⅲ　主な相談事例

お客様相談室で受け付けた相談 1,532 件のうち、主な相談事例 30 件について紹介します。
各用語の説明、掲載順は下記の通りで、主な事例をタイプ分けし、ＢＬの今後の活用方向を示しています。
なお、個人や団体を特定するような文言は省いて記載しています。

[主な事例の一覧]

№	相談者	相談分類	対象ＢＬ部品名
1	エンドユーザー	認定制度	暖・冷房システム
2	エンドユーザー	認定制度	浴槽
3	エンドユーザー	認定制度	給水ポンプシステム
4	エンドユーザー	アフターサービス	玄関ドア
5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア･クローザ
6	エンドユーザー	アフターサービス	サッシ
7	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム
8	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
9	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム
10	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット
11	エンドユーザー	アフターサービス	ガレージ
12	エンドユーザー	財団業務	
13	エンドユーザー	財団業務以外	玄関ドア用錠前
14	エンドユーザー	財団業務以外	サッシ
15	エンドユーザー	財団業務以外	湯水混合水栓
16	エンドユーザー	財団業務以外	食器洗い機
17	エンドユーザー	財団業務以外	浴室ユニット
18	中間ユーザー	認定制度	玄関ドア
19	中間ユーザー	認定制度	暖・冷房システム
20	中間ユーザー	財団業務以外	
21	公共ユーザー	認定制度	給水ポンプシステム
22	公共ユーザー	アフターサービス	浴槽
23	相談機関	財団業務以外	浴槽
24	メーカー	認定制度	墜落防止手すり
25	メーカー	認定制度	歩行・動作補助手すり
26	メーカー	財団業務以外	浴槽
27	その他	認定情報	住宅用火災警報器
28	その他	財団業務	
29	その他	財団業務	
30	その他	財団業務	

相談者：エンドユーザー、中間ユーザー、公共ユーザー、相談機関、メーカー、その他
相談分類：認定情報、認定制度、公庫、アフターサービス、苦情、財団業務、その他

[主な事例]

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
1	エンドユーザー	認定制度	暖・冷房システム (--)	リフォームで床暖房を設置する予定である。業者に見積りを取ったところ、ＢＬ部品と言われた。ＢＬ部品には 5 年の保証が付いており、もし火事になっても全額補償されるからといわれたが、本当か。5 年の保証という書面がほしい。	当財団のＨＰにＢＬ保険制度に関する説明が載っていますので、ご覧ください。 床暖房の保証責任保険の対象となる期間が掲載されているページを送信しますが、この保険は被保険者であるメーカーに支払われる保険で、エンドユーザーの方へ直接支払われるものではありません。 保証期間が 5 年と記載された保証書自体は、製品に添付されますのでエンドユーザーに手渡されることになっています。
2	エンドユーザー	認定制度	浴槽 (--)	ＢＬマークつきの浴槽の無償補修の期間を教えてほしい。 「貯水機能」の問題は、浴槽がひび割れた場合に含まれるのか。 また浴室ユニットの場合はどうなるのか。	ＢＬ部品の全般に係る瑕疵・欠陥の保証期間については、2 年ですが、「貯水機能」については、5 年となっています。 ひび割れた原因が製品の瑕疵・欠陥によるものの場合に、保険の対象となります。 浴室ユニットの場合は、特定機能として「防水機能」と「浴槽の貯水機能」が 5 年で、他の部分は 2 年です。
3	エンドユーザー	認定制度	給水ポンプ (--)	BL 基準の中の「保証期間」について疑問がある。BL 基準には、取替えパーツが 10 年を目安と書かれているが、「目安」とは何なのかわからない。	ＢＬ基準では、生産中止後に取替えパーツの供給可能な期間を 10 年以上としていますが、取替えパーツが 10 年を目安にしているとの記述はありません。もう一度ご確認ください。 お客様がご覧になっている資料は、「給水ポンプシステムの保守管理・整備診断について」（平成 15 年版）という冊子だと思いますが、その中では、製品の構成部品ごとに交換時期の目安を示しています。また、取替えの目安は単に数値を示しているのではなく、「判断基準」も合わせて記載しておりますので、やみくもに○年経ったら交換という整理はしておりません。ですから、給水ポンプ丸ごとの交換時期についての記載はしてないはずです。もう一度、ご確認ください。 （事後、相談者が読み間違いであったことを伝えてきた）
4	エンドユーザー	アフターサービス	玄関ドア (3 年)	公的住宅を借りていますが、玄関ドアについている新聞受が壊れたので、相談したい。 「玄関ドアIII」とシールに書いてあったが、メーカーはわからない。そこで、メーカー数社に聞いてみたが、公的住宅用の玄関ドアは作っていないとの返答だった。ドアは鉄工所が作っているのではないかと思う。 新聞受が壊れているとはいっても、ビスを４箇所ほど止めれば直せるはずだ。わざわざ、業者を来させると費用もかかるから、どうやって直せばよいのだけわかればよい。 【ＢＬ部品】	賃貸住宅の場合ですと、設置されている製品の補修等を行う場合は、家主または、管理事務所に申し出るのが一般的です。 また、製品のメーカーも家主等が把握しているはずですし、メーカーも賃借人からの申し出には直接対応できない場合が多いはずです。 まずは、家主等に申し入れをしてください。 ＢＬの認定を取っている玄関ドアのメーカーは当財団のＨＰのデータベースに載っていますので、ご覧ください。
5	エンドユーザー	アフターサービス	ドア・クローザ (4 年)	４年前に建てた分譲マンションに住んでいるが、ドア・クローザの取付けネジが脱落した。探しても、ネジがない。どんなネジを付ければよいのか。 本体にメーカーを示すものはないようだ。 【ＢＬ部品】	マンションですので管理事務所に連絡をしてください。メーカーをご確認のうえ、ネジが脱落した旨を伝えて、修理を手配してもらってはいかがですか。 管理事務所が、それぞれに手配するようにという場合は、メーカー名をお聞きのうえ、再度当財団へご連絡ください。メーカーの連絡先をお調べします。
6	エンドユーザー	アフターサービス	RC 造住宅用アルミサッシ (3 年)	アルミサッシの鍵が壊れてしまった。近所のホームセンターで探したが、ちょうど合ったものがないので、シールを見て電話をしてみた。鍵の交換はできますか。サッシには、BL マークのほか、「X」というシールも貼ってある。管理事務所の連絡先はわからない。	使用し始めてまだ 3 年ですので、交換用の鍵はあるはずです。ただ、その前に管理事務所に連絡してみたらどうでしょう。マンションですと、管理事務所が設備関係の業者を指定しているケースもあります。また、「X」という表示から、メーカーは「Y 社」と思われます。必要ならば、Y 社の連絡先をご案内します。
7	エンドユーザー	アフターサービス	キッチンシステム (7 年)	賃貸の公営住宅に住んでいるが、キッチンの吊戸棚のパーツがほしい。入居して４年目だが、築３年目に入居しているので、築年数は７年になる。 管理事務所に聞いたら、パーツは自分で入手するように言われた。吊戸棚を見たら連絡先があったので電話した。入居当時に取扱説明書などは渡されていない。 扉のところにＸとある。	製品のパーツの入手は直接メーカーにお問い合わせいただいております。Ｘ社の連絡先をご案内しますが、管理事務所に電話をされて、キッチンの品番等がわかればメーカーに連絡した際に話がスムーズに進むと思われます。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
8	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム（7年）［リコール情報］	新聞の折込チラシに X 社からの「**重要なお知らせ**」ということで、浴室の電気式浴室乾燥機についてのお知らせがあった。 うちの浴室乾燥機は Y 社製で、管理人にも確かめたところ、折込チラシとは違うと返答した。しかし、念のため、X 社に電話をした。 X 社は、他社製品でも同様の構造の製品を使っていることがある、と言われた。X 社が調べてくれるとのことだったが、心配なので浴室の乾燥機を見たら、この電話番号があったので連絡した。【ＢＬ部品】	ＢＬマークのついた浴室暖房乾燥機は、折込チラシの入った X 社などの製品とはシステムが違っており、今回の点検、回収等の対象外です。なお、Y 社の連絡先を念のためお知らせしておきます。
9	エンドユーザー	アフターサービス	暖・冷房システム（10 年）	マンションで給湯器のトラブル問題（異音）に取り組んでいる。一度別のものが電話させていただいた。そのときに、トラブルの経緯のわかるペーパーが欲しいといわれたので、作ってみたので送る。BL 部品であるかどうかについてはまだわからない。（マンションは築 10 年ほど。異音問題については原因特定には至っていない。製品は、リコール等の対象品ではない）【ＢＬ部品】	トラブルの経緯に関するペーパーを見させていただき検討します。BL 部品であるかどうかの確認は引き続きお願いします。BL 部品であれば、当財団より、補修等の履歴等について照会することも可能ですし、紛争解決のためにお役に立てる部分もあるかもしれません。 ＊＊＊＊＊ 部品名は当初、「ガス給湯器」とのことでしたが、メールで送られてきたペーパーを読むと、異音は、暖房を ON にすると発生する、と書かれており、製品としては、「暖・冷房システム」と推測される。
10	エンドユーザー	アフターサービス	洗面化粧ユニット（4年半）	公的住宅に住んで 4 年半経つが、洗面化粧台のボウルが割れたので、管理人（を経由して管理事務所）に電話したところ、自己責任なので自分で直すよう言われた。 化粧水のガラス瓶を高いところから落としたためである。子どもを抱えながら、手にしたら滑って落としてしまった。四方に割れが生じ、水も漏れているようだ。なお、取扱説明書は持っている。【ＢＬ部品】	当財団は製品の認定基準を作成し、申請された製品を評価・認定しておりますが、製品個々の修理については、直接メーカーが行っております。 お手元の取扱説明書に記載の電話番号がもっとも適切な連絡先ですので、ご連絡ください。
11	エンドユーザー	アフターサービス	ガレージ（--）	Ｘ社ですか。 シャッターが傷んだので直したい。 賠償責任保険と記載されているシールが貼ってあるので、これで直してくれるのではないのかと思って電話した。 自分でぶつけて傷めてしまったのだが、 修理に費用がかかるなら結構だ。【ＢＬ部品】	ＢＬ保険は、製品およびその施工工事に欠陥があった場合、製品の修理･交換費用や賠償事故に対して、それぞれ保険が出る仕組みです。ですから、故意、過失を問わず、ご自分で壊した場合には保険の対象にはなりません。もし修理をされる場合は、購入されたお店に連絡されるか、メーカーの営業所に連絡することになります。メーカーの連絡先は、ご案内できます。
12	エンドユーザー	財団業務		アスベストの飛散防止薬剤の認定を取るための性能試験を依頼したいので、詳細を知りたい。	当該性能試験の業務は間もなく開始することになっております。担当は筑波建築試験センター（TEL:029-864-1745 URL;http://www.cbl.or.jp/tbtl/about/index.html）ですので、お問合せください。
13	エンドユーザー	財団業務以外	玄関ドア用錠前（--）	消費生活センターから紹介された。 玄関ドアの錠前の耐用年数はどのくらいのものなのか。 築 10 年ほどの戸建て住宅の錠前の調子が悪くなったので、玄関ドアのメーカーに連絡したところ、見に来て錠前ごと交換しなくてはいけないと言われた。そのことを知り合いに話すと、10 年で交換なんて早すぎるのではないかと言われた。 錠前の耐用年数を知りたい。	BL 認定基準では、「設計耐用年数及びその前提を明確にしていること」と記載しております。したがいまして、錠前メーカーは、「設計耐用年数」と「その前提」を社内規格等で定めております。一義的には、メーカーにお確かめください。 例えば、ラッチの部分に不具合が発生しているとした場合、ＢＬ部品ではラッチの繰り返し試験などの結果を評価しております。基準を設けています。 現場確認を行なった玄関ドアのメーカーに対して、錠前のどの部分が修理不良となったのか等を確認してください。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
14	エンドユーザー	財団業務外	網戸 (10年)	10 年前に家を建てたが、網戸は何年くらいもつのでしょうか。家を建てた工務店は、5 年前には、点検に来たが、現在、電話がつながらなくなっている。 離れの家は 30 年経っているが、網戸を交換したこともないし、姉妹の家も 25 年経っているが同様だ。息子は網戸をケチった欠陥品ではないかという。 工務店から契約書と一緒にもらった資料の中に、万一の場合のアフターサービスということで、ベターリビングの名前と電話番号があったので電話をした。ＢＬのマークはサッシにはないし、見たことはない。 【非ＢＬ部品】	網戸は BL 部品の対象製品ではありませんが、一般的に製品の耐用年数はメンテナンスを行うことによって変わってきますので、一律に何年ということはできません。いろいろ調べてみますと、網戸の枠は、10年くらいを設計耐用年数として考えているようです。ただし、網戸の網と戸車は交換部品と考えられており、網の場合は、5 年くらいで交換するようです。 網は樹脂製で、その中に含まれる可塑剤という材料が紫外線によって劣化して、網がぼろぼろになってしまうからです。ですから、網戸の無料交換を要求するのは難しいでしょう。なお、網の交換は工務店を通さなくてもホームセンターで受け付けてくれるでしょうし、サッシのメーカーがわかれば、張替え業者を紹介してもらえると思います。 戸車の場合も、ゴミなどがレールにあるにもかかわらず清掃せずに無理して動かしていると、寿命＝耐用年数は短くなります。 どうして施工会社の契約書と一緒に手渡された資料の中に当財団の連絡先が記載されていたのかは不明ですが、ＢＬ部品であれば、製品にＢＬマーク証紙が貼られています。
15	エンドユーザー	財団業務以外	湯水混合水栓 (4年)	生活情報誌にそちらの電話番号があったので、電話をした。キッチンの蛇口の耐用年数を教えてもらえるか。 キッチンの工業会に電話をしたが、誰も出なかった。分譲マンションのキッチンに X 社のシングルレバーハンドルの蛇口がついている。 使用して 4 年弱だが、蛇口の曲がった部分（スパウト）にひびが入りそこから水が漏れている。 メーカーに連絡をしたら、2 年の保証期間が過ぎていて、製品も蛇口全体を交換することになるので、出張費込みで４～５万円かかるといわれた。 そのため、メーカーも、近所のホームセンターなどで、蛇口を買ってきて自分でつけた方が安いという言い方をする。 確かに蛇口に鍋などをぶつけたりしたことはあるが、使用時に動く部分ではないので、自分の感覚としては何十年でももつ製品だと思う。 このメーカーの製品は壊れ易いといった情報はそちらで持っていないのか。 また交渉する方法を教えて欲しい。 【非ＢＬ部品】	製品の耐用年数は、取り付けてからの取扱方によって変わりますので一概に何年という言い方はできません。 例えば、蛇口の金属は、強い洗浄剤によっては腐食して劣化してしまうことがあります。 キッチンのヌメリ取り剤などは一時期、ステンレスを錆びさせて注意喚起をしたことがあります。 こちらに蛇口などの不具合情報がすべて入ってきているわけではありません。どこの相談機関も企業名の公表等はおこなっていないと思われます。 メーカーと直接交渉されるより、施工会社を通じて依頼されてはいかがですか。 蛇口のメーカーと直接交渉をする場合は、ご自身の使用状況等を取りまとめ、また同一マンション内で同じ現象が発生しているかどうかを見つつ、粘り強く交渉することになるかと思われます。
16	エンドユーザー	財団業務以外	食器洗い機 (--)	食器洗浄機を取り付けたところ工事ミスがあり、現在交渉中である。洗浄機を取り付けたのは、2 年前。そのときにマンションを購入した。しかし、最近になって、キッチン周りの床が剥がれてきたり、カビが生えてきたので、調べてもらったところ、食器洗浄機の設置ミスであることがわかった。工事業者もミスを認め、床の取替えも含め対応することとなった。しかし、その間、調理などはできず、しかも休暇も何日かは取らなければならない。休業補償等を求めることは可能か。工事は 1 週間ほどかかりそうだ。（非 BL 品）	一般的には、物損は原状回復で対応するということになっておりますが、工事が 1 週間も続く場合は、生活上の支障も出てくる可能性があります。お話の範囲では、休業補償等を求めることは可能と思われますが、専門の相談機関に一度相談されたらいかがでしょう。標準的な考え方を踏まえて交渉されることをお勧めします。
17	エンドユーザー	財団業務以外	浴室ユニット (--)	システムバス（浴室ユニット）と PL 法の関係を知りたい。設置して 1 ヶ月で洗い場の床と壁パネルの接合部分の目地が切れた。施工業者に、パネルを外して躯体・構造部への損傷を確認してもらったが問題はなかったので、再度取り付けた。しかし、その 2 ヵ月後に、今度は、浴槽と壁の隅の接合部分の目地が切れた。通常使用で、設置して期間も経ってないのに、二度も目地切れを起こしており、安全上の欠陥とも言えるので、PL 法で責任を追及できないか。メーカーは責任がないと言っている。施工業者は施工精度に問題があったことを認めている。【非ＢＬ部品】	PL 法（製造物責任法）は、製造物の欠陥で生命、身体又は財産に損害が生じた場合に製造業者等に対して責任を追及できるという法律で、責任期間は 10 年。浴室ユニットの接合部分の目地切れが PL 法で追及できるかと言えば、現状では難しいと思われます。第一に、目地切れが安全上の欠陥に相当するのかという点、第二に、生命、身体等の拡大損害が発生していない点で、専門家の判断に委ねるとしても難しいと思われます。ただ、貴方は、工事契約等を施工業者と交わしているはずですので、契約上の責任は追及できます。きちんとした補修を求めることは可能です。製品上の問題（例、製造上のミスで接合部分に隙間が過大に生じているなどのケース）が別にあれば、メーカーにも責任追及は可能です。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
18	3月 中間ユーザー	認定制度	玄関ドア (--)	玄関の施工などをしている会社だが、この度、マンションの改修で、玄関ドアを交換することになり、マンションの管理組合からはＢＬ認定品をという指定を受けている。 ＢＬについて管理組合に説明したいので、教えて欲しい。 ＢＬ認定部品を使うとどのようなメリットがあるのか、また逆にエンドユーザーには言わない方がよい事項などがあったら、教えて欲しい。 ＢＬ保険の保証責任保険に一定期間内（部品により 2 年から最長 10 年）とあるがどういうことか。 一方、賠償責任保険には期間が書かれていないということは、20 年でも 30 年でもいいということか。	ＢＬ認定制度を紹介するパンフレット及び改修用の玄関ドアを紹介するパンフレットがありますので、ＦＡＸします。 ＢＬ部品保証責任保険の対象となる期間は、当初の据付から 2 年間です。 ただし、各部品の特定機能については保険の対象となる期間が最長 10 年間までになります。 例えば、玄関ドアの場合、手動での開閉機能は 5 年間です。 ただし、ドア･クローザ、玄関ドア用錠前に係るものについては、それぞれの品目の保証によりますので、ドア･クローザの場合は、開き戸用は 3 年間、玄関ドア用錠前は、電気錠以外は 5 年間が保険の対象となる期間です。 賠償責任保険の期間は、法律に基づきますので、ＰＬ法であれば 10 年間、民法であれば 20 年間になります。 保険金の受取人は、ＢＬ部品の認定企業又は施工者等になります。 詳しくは、当財団のＨＰに保険の手引きが載っていますので、ご覧ください。
19	中間ユーザー	認定制度	暖・冷房システム (--) [床暖房の仕上げ材でトラブル]	ＢＬの床暖房のフローリング材の性能試験方法を教えて欲しい。 X 社の床暖房に使用したムク材でトラブルになっていて、ＢＬの埼玉にある試験場で試験をするように言われた。	ＢＬ認定基準の床暖房は暖･冷房システムの構成部品として認定をしております。 フローリング仕上材一体の放熱器についてのみＪＡＳ規格による試験方法を設けています。個別のフローリング材についてはＢＬの試験はありません。 ＢＬの認定基準、性能試験方法は、ＨＰからダウンロードできます。また当財団の試験センターは埼玉ではなく、筑波です。なお、筑波建築試験センターでは、「温水床暖房熱耐久試験」という試験を行っております。 ガス会社では、仕上材についてオリジナルの試験評価方法があるようですので、ご確認されたら如何でしょうか。
20	中間ユーザー	財団業務以外		製造物責任法（ＰＬ法）のことで調べている。 当社は、設計、施工とも行う建設会社で、マンションの分譲なども手がけている。製造物責任法についてインターネットで調べていたら、ＢＬの名前を見つけた。製造物責任法に関する資料等があれば教えてほしい。	製造物責任法（ＰＬ法）は、製造物の欠陥によって生命･身体、財物に拡大損害が発生した場合に対象となる法律で、1995 年から施行されております。 インターネットで製造物責任法を検索した際に、ＢＬがヒットしたのは、製造物責任法が制定された 1994 年に当財団内に「住宅部品ＰＬセンター」が設置されたからだと思われます。住宅部品ＰＬセンターは、現在は財団法人住宅リフォーム･紛争処理支援センターへ移管されています。 住宅部品ＰＬセンターでは、1995 年から数年間、ＰＬ法に関する説明や事例集などさまざまなＰＬ法に関する資料も出していました。住宅部品ＰＬセンターが作った資料類の発行団体である社団法人住宅生産団体連合会に在庫があるかどうか聞いてみてはいかがでしょうか。また、部品別の業界団体ごとにガイドラインを作成しているところもあります。
21	公共ユーザー	認定制度 給水ポンプシステム		給水ポンプシステムの給水量の式（瞬間最大給水量）の算定根拠を教えて欲しい。メーカーのカタログで、式は BL が出典だと書いてあった。	この式については、BL 認定基準で記載されているものではありません。かつて BL 認定基準の説明会等の折に、参考情報（他の機関で行った調査研究の一部）として配布したことがあり、その後認定メーカーが、カタログ等に「BL 出典」として記載し、それが定着してしまった経緯があります。参考情報として、ＡＬＩＡ・アメニティカフェ (http://www.alianet.org/homedock/pump/5.html) と厚労省・給水装置データベース (http://www.jwrc-net.or.jp/tec/kyusuidb/KYU_Menu.html)がありますので、ご覧ください。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
22	8月 公共ユーザー	アフターサービス	浴槽 (12 年)	築 10 年ほどの公的住宅（賃貸）に FRP の 1200 型の浴槽がセットされている浴室ユニットの件で聞きたい。 排水口のダンパーという排水量を調節するものが 1100 型には付いていないが、1300 型や 1400 型には付いていると、以前に聞いた。では、1200 型はダンパーが付いているものなのか。 【ＢＬ部品】	排水口のダンパーについては、ＢＬの基準の中で設置を義務付けているわけではありません。 メーカーによって設置するか否かは違っていると思われます。また、ＢＬ基準の用語の解説にある「排水栓」「排水器具」は排水量を調整するものではありません。 浴槽からの排水が浴室ユニット内に溢れてしまうとすれば、浴槽の排水側の問題ではなく、浴室ユニットの排水パンの形状や排水量等を確認する必要があります。 なお、BL の『標準的評価方法基準』の中の『1.2.2 使用時の安全性及び保安性の確保』の『ｋ）浴槽排水の溢水防止』に、「洗い場は、浴槽排水時に排水トラップ目皿のつまり等があっても溢水しないものであること」として、＜例示仕様＞「いずれかの措置が講じられていること。1）浴槽排水を洗い場排水トラップ等に接続する。2）浴槽から防水床パンに直接排水し、次式のパン容量を有している。パン容量≧使用可能浴槽満水量×0.7」とあります。
23	相談機関	財団業務以外	浴槽 (--)	「くらしの豆知識」を見て、耐用年数のことで教えてもらいたいと思い、電話した。 消費者相談に、バスユニットの浴槽底面の角部分に 40～５０センチ程度のひび割れが生じたというものがあったが、ひび割れのイメージが湧かない。 相談者は、最近の企業の不祥事のことで、気になって相談してきたようだが、どのような状況なのかも詳しくは話してくれない。浴槽は７年間使用しているとのことだ。 とりあえず、消費者には大工を通じてメーカーに見てもらうようには言っている。 【非ＢＬ部品】	住宅部品の耐用年数は、日常の使用状況、メンテナンスなどによっても変わってきますので、一概には言えません。 日常のお手入れ状態等も関係しますので一概には言えませんが、浴槽の７年間は、若干早いと思われます。 浴槽のひび割れは、モノを落としたなどのほかには、２４時間風呂を使用していたり、強い洗剤などを使用した場合に発生することもあります。また、躯体側の歪み等により発生する可能性もあります。 ひび割れは、別の表現では、亀裂とか、クラックとか言われる場合もあります。メーカーに来てもらうことになっているのでしたら、ひび割れの具合・状態をよく見ていただき、原因等についても可能な範囲で検討してもらってください。
24	メーカー	認定制度	墜落防止手すり (--)	墜落防止用手すりで改修用のものについては基準があるのか。 改修用の墜落防止用手すりに関して、評価基準等を見る限り、構造躯体における品質を調査確認し、適切な強度が保持できていればよいと思われますが、この場合、現行のＢＬ認定品に関しても、構造躯体の強度が保持できていれば、ＢＬ認定品としての扱いを受けるのですか？ それとも、最初から改修用の手すりとしてのＢＬ認定品基準があるのでしょうか？また、あれば、どの様な点が違うのかも教えてほしい。	当財団のホームページに、墜落防止用手すりの基準が掲載されております。その中に、改修用の手すりについての基準が記載されておりますのでご確認ください。 改修用の手すりに関しましては、BL 認定基準（墜落防止用手すり）及び評価基準（墜落防止用手すり）の中に記載されている改修用墜落防止手すりの基準に適合していれば、現行の BL 認定品に関しても、BL 認定品としての扱いを受けることができます。 改修用の手すりに対する必要な事項は、ＢＬ認定基準適合確認自己チェックリストの項目のうち、no.60～77 をご確認ください。
25	メーカー	認定制度	歩行・動作補助手すり (--) [基準の数値の根拠]	HP を見て電話したが、2006 年 7 月 25 日付の動作・補助手すりの性能試験方法書では、水平・鉛直荷重試験で、「60ｋｇｆの水平・鉛直荷重を順次加え・・・」とある。 他方、歩行補助手すりでは、「水平方向に最大スパンが 1800㎜ 以下の場合は 120ｋｇｆ・・・（鉛直荷重の場合も同様の数値）」と倍の数値になっている。数値が違っているが、この意味を教えて欲しい。	歩行補助手すりの 120ｋｇｆは、成人男性２人が１スパン内のレールに寄りかかった場合を想定しています。 また、動作補助手すりの 60ｋｇｆは、成人男性がレールを握り立ち上がる、座ることなどを想定しています。
26	メーカー	認定制度	気泡浴槽 (--)	ホームページを見ているが、気泡浴槽の試験方法が載っていない。	気泡浴槽は BL 部品としての認定業務を廃止しております。したがいまして、BL 認定基準も廃止されておりますので、ホームページには掲載しておりません。
27	その他	認定情報	住宅用火災警報器	消防法の関連で自家用火災警報器をつけることが義務付けられたが、ＢＬ部品ではどのようになっているのか。	現在、「住宅用火災警報器」の認定作業をしており、今月中に 3 社認定予定です（11 月認定）。なお、住宅用火災警報器には、トレーサビリティ（追跡管理）ができるよう、ＩＣタグを実装したものを認定対象としています。 今後、他の品目に対しても同様の仕組みを取り入れていく予定です。

№	相談者	相談分類	部品名	相談内容	回答及び対応・処理
28	その他	財団業務		１９９０年の自主研究で、ガスコンロについての調査があったと思うが、その報告書を見せてもらうことはできるのか。	１９９０年の「調理用加熱機器の調理性能評価方法の研究報告書」のことと思われますが、当財団にはありますが、貸し出しはしておりませんすことはできません。ただし、コピーをとることも可能です。なお、転載等する場合には、予めお知らせください。
29	その他	財団業務		「公共住宅用標準詳細設計図集（第 3 版）」を購入したいが、BL のホームページを見ると、図書リストには載っていない。現在、在庫はあるのか。	現在、同書の第 4 版を作業中です。予定では、本年 12 月には出版できます。販売ができる体制になれば、ホームページで掲載する予定です。その時点で、図書リストに加えられるはずです。購入に際しては、ホームページから注文書をダウンロードし、必要こと項を記載の上、当財団宛に FAX していただくことになります。
30	その他	財団業務		杭の評価をお願いしたい。 今、ＨＰを見ている。 これには価格や登録について載っていない。	ＨＰから、「筑波建築試験センター」をクリックしますと、「What's New！」に「地盤改良・杭基礎等品質評価を受付ています」というインフォメーションがあります。そこをクリックしていただくと、詳細が載っています。 当財団では今年度より、住宅等の地盤改良・杭基礎等に係る設計品質や施工品質について、第三者の立場から評価を行い、その結果を技術情報として依頼者に提供しております。 価格、登録については、直接担当部署にお尋ねください。